

GUIDE DE DÉPANNAGE DÉTAILLÉ

a) Au début de l'examen

	PROBLÈME	**SOLUTION**
1	L'ordinateur du candidat est alimenté par la **pile seulement**.	• Vérifiez si le cordon d'alimentation est bien branché dans la prise de courant et dans l'ordinateur. • Vérifiez s'il y a du courant dans la prise ou si la barre d'alimentation est allumée. • Si l'alimentation ne peut être rétablie, le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou faire son examen à la main.
2	Le candidat a oublié le **cordon d'alimentation de son ordinateur/l'ordinateur ne démarre pas/un écran bleu apparaît au démarrage**.	• Le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou faire son examen à la main : nous ne fournissons pas de soutien en cas de défaillance au démarrage. Nous ne prêtons pas de souris ni de cordons d'alimentation et ne permettons pas le partage des cordons d'alimentation.
3	À l'écran de connexion, le message suivant apparaît : **« The form contains the following unresolved error: No license selected »** ou Le candidat **ne se souvient pas de son nom d'utilisateur** (numéro de candidat) pour accéder à Securexam à partir de l'écran de connexion.	• Vérifiez que le candidat a inscrit le bon nom d'utilisateur en ouvrant le fichier de licence à l'aide du Bloc-notes (Notepad) et en examinant les entrées Nom d'utilisateur («UserName») et Mot de passe («Pw»). Voici l'emplacement du fichier de licence : Vista et Windows 7 ou 8 : [Lecteur:\]ProgramData\SoftwareSecure\cpa-canada\{numéro de candidat}\ssi_student*.jlic Les entrées dans le fichier de licence auront la configuration suivante : <Value key="UserName" value="*email address*" /> <Value key="Pw" value="password" />
4	**Au démarrage, le message suivant s'affiche : « Service Status: Stopped » OU Le candidat se fait demander un mot de passe administrateur (« Administrative Password »)**	1. Cliquez sur Démarrer. 2. Pour Vista et Windows 7 ou 8, placez votre curseur dans la fenêtre de recherche. 3. Tapez la commande « Services.msc » et appuyez sur la touche « Entrée ». 4. Cliquez sur « Continuer »au besoin. 5. Faites un clic droit sur l'entrée « SSIRuntimeService ». 6. Sélectionnez la commande « Propriétés » (« Properties »). 7. Sélectionnez « Automatique » comme « Type de démarrage » (« Startup type ») . 8. Cliquez sur le bouton « Appliquer » (« Apply »). 9. Cliquez sur le bouton « Démarrer » (« Start ») s'il est disponible. 10. Cliquez sur OK.
5	**En inscrivant le numéro de candidat à 7 chiffres, le message suivant s'affiche : « Unhandled exception error – illegal characters ».**	Si cela se produit, redémarrer l'ordinateur peut régler le problème. Sinon : • Allez au Panneau de configuration ("control panel") • Cliquez sur « Ajouter/installer programmes » • Trouvez "Microsoft.netframework" • Surlignez et cliquez sur « Modifier » (« Change »)' • Sélectionnez « Réparer » « Repair »' • Sélectionnez « Exécuter » (« Run ») • Sélectionnez « Terminer » (« Finish »')



6	Le candidat se fait demander un mot de passe de surveillant.	Tapez le mot de passe et indiquez que l'examen a figé lors du démarrage. Si cela ne fonctionne pas, il y a probablement un examen en cours (« Exam in progress »). Quittez Securexam. Naviguez vers Documents->le dossier My Exams et renommez le dossier Exams in Progress (par exemple, « Exams in Progress OLD »). Déplacez ce dossier sur le Bureau au cas où l'étudiant en aurait besoin plus tard.
7	Lorsque le candidat exécute l'assistant de transfert sur lecteur USB, **l'assistant ne détecte pas la clé USB.**	• Vérifiez que la clé USB est bien insérée dans le port USB et réessayez. • Changez de clé USB et réessayez. • Insérez la clé USB dans un autre port USB et réessayez. • Suivez les instructions des candidats en cliquant sur le bouton « Configurer manuellement ». • Redémarrez l'ordinateur – c'est généralement nécessaire dans le cas des ordinateurs d'E&Y • Si cela ne fonctionne pas, le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou doit faire son examen à la main.
8	**Lorsque le candidat est rendu à la fenêtre « Sélectionner un examen », l'examen n'est pas disponible.**	• Cliquez sur « Quitter » (*Exit)*. Securexam s'arrêtera. Les examens sont fonction de la date, et l'ordinateur n'a peut-être pas la bonne date. Double-cliquez sur l'heure dans le coin inférieur droit de l'écran. La fenêtre des propriétés de la date et de l'heure apparaîtra. Réglez l'ordinateur à la bonne date, cliquez sur « Appliquer » (*Apply*) et fermez la fenêtre. Lancez Securexam. • Copiez les fichiers de l'examen dans : Documents>My Exams>numéro de candidat>le dossier Available • Si cela ne fonctionne pas, le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou doit faire son examen à la main.
9	**Échec d'activation de la sécurité (« Failed to turn security on »)** Si Securexam ne peut activer la sécurité, le logiciel ne permettra pas au candidat de démarrer l'examen et indiquera pourquoi il ne peut activer la sécurité.	• Désactivez le périphérique ou le logiciel qui est indiqué dans la boîte de dialogue. • Désactivez le pare-feu.



b) Pendant l'examen

	PROBLÈME	SOLUTION
10	L'ordinateur du candidat est alimenté par la **pile seulement**.	• Vérifiez que le cordon d'alimentation est bien branché dans la prise de courant et dans l'ordinateur. • Vérifiez qu'il y a du courant dans la prise ou, le cas échéant, que la barre d'alimentation est allumée. • Si l'alimentation ne peut être rétablie, le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou doit faire son examen à la main.
11	**L'onglet Réponse est bleu.**	• Cliquez sur l'onglet Feuille de calcul puis revenez à l'onglet Réponse. L'onglet devrait être rétabli.
12	**Le texte apparaît en gris dans l'onglet Réponse.** Il semble que la couleur de la police a changé et ne peut être rétablie en noir.	• Cela se produit lorsque le candidat clique sur l'en-tête de l'onglet Réponse. Le texte qui s'affiche est alors dans la même police et de la même couleur que l'en-tête, et ne peut être rétabli dans son état premier. Mais ne vous en faites pas : à l'impression du fichier chiffré, le texte s'imprimera en noir, en Times New Roman 12 points. • Si vous le désirez, vous pouvez quitter Securexam normalement et revenir dans Securexam et l'examen du jour en cochant « Afficher tous les examens » et entrer le mot de passe du surveillant. (voir étapes 2 et 3 de « L'ordinateur plante pendant l'examen »' plus bas)
13	**La langue du clavier a changé.** Les touches sont maintenant en anglais (ou en français)	• Changez la langue du clavier en appuyant sur Alt (gauche) + Maj. (« Shift ») ou Ctrl + Alt, ou cliquez avec la souris sur le petit « FR » ou « EN » qui apparaît dans le coin inférieur droit de l'écran, sur la barre de tâche. • Quittez Securexam normalement. Allez dans le Panneau de configuration, cliquez sur « Horloge, langue et région » puis, sur « Région et langue », choisissez l'onglet « Claviers et langues », puis choisissez « Changer de clavier » et supprimez le clavier multilingue. Revenez dans Securexam et l'examen du jour en choisissant « Afficher tous les examens » et entrez le mot de passe du surveillant. (voir étapes 2 et 3 de « L'ordinateur plante pendant l'examen' » plus bas)
14	**Lorsque le candidat tape, par exemple, « 4 », le signe $ apparaît (ou il tape « 5 » et le symbole % apparaît, etc.).**	• Le candidat a activé la fonction des touches rémanentes (« StickyKeys ») en appuyant 5 fois sur la touche Maj. Pour désactiver cette fonction, appuyez 5 fois sur la touche Maj.
15	**L'écran Feuille de calcul est bloqué.**	• Appuyez sur la touche « Échappement » (« Escape »). Fermez le menu déroulant. Il y probablement un message « Formule non valide » caché par le menu déroulant qui fait que l'écran Feuille de calcul semble bloqué.
16	**La feuille de calcul a fait l'objet d'un zoom arrière et les chiffres sont très petits (ou d'un zoom avant et les chiffres sont très gros).**	• Appuyez sur la touche Ctrl et utilisez la roulette de défilement de la souris en même temps pour augmenter ou réduire la taille à l'écran de la feuille de calcul. • Dans le cas d'un portable à écran tactile, pincez simplement l'écran vers l'intérieur ou vers l'extérieur.
17	**Certains nombres dans la feuille de calcul sont en format scientifique** (p. ex., 3.43E+17). Même en augmentant la largeur de la colonne, le nombre ne change pas.	• Vous devez modifier manuellement le format de la cellule. Dans le menu déroulant, cliquez sur « Format de cellule », sélectionnez l'onglet « Nombres » et choisissez le format que vous voulez.



18	Le candidat doit **double-cliquer deux fois** dans chaque cellule **Excel** afin d'y entrer de l'information.	• Ce problème est parfois résolu en appuyant sur F11. Sinon : 1. Assurez-vous que le menu déroulant de formule n'est pas ouvert. 2. Vérifiez les paramètres de la souris. 3. Redémarrez l'ordinateur. (Quittez Securexam normalement avec le mot de passe de sortie. Redémarrez Securexam et suivez les instructions relatives au plantage de l'ordinateur, en commençant à l'étape 2.)
19	**Une fenêtre indiquant une erreur circulaire** est apparue dans la feuille de calcul, mais il n'y a pas d'erreur circulaire.	• Cliquez OK sur la fenêtre. Copiez la colonne où se trouve l'erreur circulaire et copiez les données dans une autre colonne. L'erreur circulaire disparaîtra.
20	**Les flèches déplacent la feuille au lieu de changer de cellule.**	• Appuyez sur la touche Arrêt Défilement « « Scroll Lock ») ou, si il n'y a pas, appuyez sur FN et la touche Insérer (« Insert »)
21	**Dans Securexam, une fenêtre est apparue indiquant « Empty Document – Nothing Typed Warning! »** *Le système a détecté que 15 sauvegardes ont eu lieu et/ou 15 minutes se sont écoulées sans qu'il n'y ait eu aucun texte inscrit dans le document. S'il y a du texte inscrit dans votre document, ARRÊTEZ IMMÉDIATEMENT et demandez l'assistance d'un surveillant avant de continuer.* *Si votre document est vide et que vous n'avez inscrit aucun texte et que vous désirez continuer, cliquez sur « Okay to continue ».*	Securexam sauvegarde la réponse chaque minute et vérifie si le fichier contient des données. Si un onglet Réponse a été ouvert et qu'après 15 minutes, il n'y a toujours rien d'inscrit, Securexam affichera le message d'avertissement. Ce message apparaîtra aussi s'il y a des données inscrites seulement dans l'onglet Feuille de calcul, puisque Securexam recherche les données dans l'onglet Réponse. • Afin d'éviter que ce message apparaisse, inscrivez le numéro de la question dans chacun des onglets Réponse. • Si le candidat a inscrit quelque chose dans son onglet Réponse et que l'avertissement apparaît, téléphonez au numéro d'urgence.
22	L'ordinateur est lent — Securexam est lent à répondre.	Il y a plusieurs causes possibles relatives à ce problème. 1. Ouvrez le gestionnaire des tâches et vérifiez s'il n'y a pas des processus ou des programmes inhabituels (par exemple, Skype). 2. Vérifiez s'il y a des mises à jour automatiques en cours (par exemple, Windows ou antivirus). 3. Quittez Securexam normalement avec le mot de passe de sortie. Désactivez les programmes qui ralentissent Securexam. Redémarrez Securexam et suivez les instructions relatives au plantage de l'ordinateur, en commençant à l'étape 2.
23	Une fenêtre s'affiche: **"USB Save Failure - Failed to save final response file to USB key - Please notify your Proctor!"**	• Changez de clé USB et réessayez. N.B. Une deuxième clé ne fonctionnera pas si la clé doit être chiffrée. Quittez Securexam normalement et chiffrez la nouvelle clé. Revenez dans Securexam et l'examen du jour en choisissant « Afficher tous les examens » et entrez le mot de passe du surveillant. (voir étapes 2 et 3 relatives au plantage de l'ordinateur pendant l'examen, plus bas)



<table>
<tr>
<td>24</td>
<td>L’ordinateur plante pendant l’examen.</td>
<td>

- Éteignez l’ordinateur puis redémarrez-le.

Étape 1:
Après le redémarrage, la fenêtre du mot de passe du surveillant apparaîtra. AU LIEU DE cliquer sur « Autoriser l’accès à l’examen » (« Allow access to the exam »), sélectionnez « Terminer l’examen » (« Finalize the exam »):

a. Tapez le mot de passe du surveillant.

b. Tapez dans la boîte des explications la raison du redémarrage.

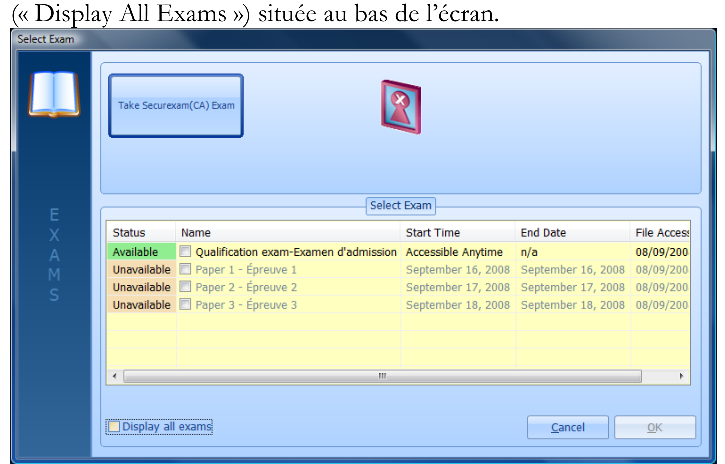
c. CHOISISSEZ « Terminer l’examen » (« Finalize the exam »).

d. Cliquez sur OK.



Étape 2:
Redémarrez l’ordinateur et redémarrez le logiciel en cliquant sur l’icône « Securexam » située sur le bureau.
Choisissez la langue désirée et cliquez sur OK.
Cliquez sur « Ouvrir une session et passer un examen » (« Login and take an exam »)
Entrez l’adresse courriel dans l’écran de connexion. Cliquez sur OK.
Vérifiez la clé USB avec l’assistant de transfert sur lecteur USB.

Étape 3:
À l’écran « Sélectionner un examen », cochez la case « Afficher tous les examens » (« Display All Exams ») située au bas de l’écran.



L’écran affichera alors tous les examens terminés :
</td>
</tr>
</table>

		Choisissez l'examen « terminé » et cliquez sur OK. La fenêtre du mot de passe du surveillant apparaîtra. 1. Tapez le mot de passe. 2. Cliquez sur OK. 3. L'examen va redémarrer. • Si cette opération ne fonctionne pas, débranchez le cordon électrique et retirez la pile. Rebranchez l'ordinateur et réinsérez la pile. Redémarrez. Lorsque la fenêtre du mot de passe du surveillant apparaît, répétez les 3 étapes ci-dessus. • **Si l'ordinateur ne revient pas à la réponse du candidat**, le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou doit faire son examen à la main. **Vous devrez imprimer la réponse du candidat à partir des fichiers de sa clé USB (voir Section V).**
25	L'ordinateur **tombe en panne** pendant l'examen et ne peut être redémarré avec succès.	• Vous devrez récupérer la réponse du candidat dans le répertoire *Exams_IP* de la clé USB. Imprimez les réponses du candidat à l'aide du Workbench **(voir Section V).** • Le candidat peut utiliser un ordinateur de remplacement ou doit faire son examen à la main.



c) À la fin de l'examen

	PROBLÈME	SOLUTION
26	Au moment de quitter Securexam, la fenêtre contextuelle suivante apparaît : « **Cannot find the file/path specified »**	Ce message indique que votre clé USB est défectueuse. Cliquez sur *OK* dans la fenêtre contextuelle « **Cannot find the file/path specified »**. Le message suivant s'affichera : « **Your files have been successfully saved in [Drive:\]Documents and Settings\.....\Desktop »**. Cliquez sur *OK* et Securexam va se fermer. Récupérez les fichiers tel que décrit à la Section IV – Procédures de récupération des fichiers.
27	**Securexam ne se ferme pas correctement – Fenêtre du mot de passe du surveillant**	• Éteignez l'ordinateur puis redémarrez-le. Lorsque la fenêtre du mot de passe du surveillant apparaît, tapez le mot de passe du jour. Dans la boîte des explications, tapez votre nom, l'heure et une explication de l'événement. Cliquez sur le bouton « Terminer l'examen » (« Finalize the exam »). • Assurez-vous que le fichier final est sur la clé USB. Dans le cas contraire, récupérez les fichiers tel que décrit à la Section IV – Procédures de récupération des fichiers.
28	**En quittant Securexam, une fenêtre s'affiche : « USB Save Failure Failed to save final response file to USB key - Please notify your Proctor! »**	• Récupérez les fichiers tel que décrit à la Section IV – Procédures de récupération des fichiers.
29	**Erreurs de transfert sur la clé USB** La réponse finale du candidat ne s'est pas enregistrée sur la clé USB.	• Copiez le fichier sur le bureau vers la clé. Si le fichier ne se trouve pas sur le bureau, suivez les instructions qui figurent à la section IV – Procédures de récupération de fichiers.



30	**L'ordinateur est pris dans une boucle ou il n'y a rien sur le Bureau.**	1. Appuyez sur « Ctrl + Alt + Suppr. (Delete) » et ouvrez le gestionnaire des tâches. 2. Choisissez Fichier (File), puis choisissez Nouvelle tâche (Exécuter…) (« New Task Run… »). 3. Entrez le mot « regedit » et cliquez sur OK. 4. Cliquez sur Continuer (« Continue ») au besoin. 5. Ouvrez le dossier « HKEY_LOCAL_MACHINE ». 6. Ouvrez le dossier « Software ». 7. Ouvrez le dossier « Microsoft ». 8. Ouvrez le dossier « Windows NT ». 9. Ouvrez le dossier « Current Version ». 10. Cliquez sur le dossier « WinLogon » pour le choisir. 11. Dans la fenêtre droite, double cliquez sur « Shell ». 12. Dans le champ des données de la valeur (« Value Data »), saisissez « explorer.exe ». 13. Fermez l'éditeur du registre. 14. Appuyez sur Ctrl + Alt + Suppr. (Delete). 15. Sur la première fenêtre qui apparaîtra ensuite (gestionnaire des tâches ou fenêtre de sécurité Windows) se trouvera peut-être un bouton ou un élément de menu pour redémarrer l'ordinateur. Si oui, cliquez dessus. 16. Sinon, ouvrez le gestionnaire des tâches. 17. Choisissez Fichier (File), puis choisissez Nouvelle tâche (Exécuter…) (« New Task Run… »). 18. Tapez la commande « cmd » et cliquez sur OK. 19. Dans la fenêtre de commande, tapez la commande « shutdown –r » et appuyez sur la touche « Entrée » (« Enter »).

